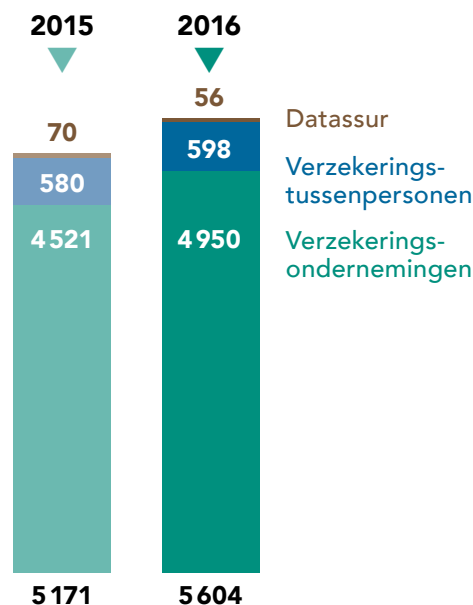


Cijfers en Analyse 2016, het jaarverslag van de Ombudsman van de Verzekeringen

In 2016, 5 604 vragen tot tussenkomst ...
maar geen enkele klacht over de aanslagen!

In 2016 ontving de Ombudsman van de Verzekeringen 5 604 vragen tot tussenkomst. Hiervan werden er 4 240 verder behandeld. Dit is een stijging van 8% ten opzichte van 2015. Van de onderzochte en afgesloten dossiers, kreeg de consument in 51% van de gevallen voldoening. De meerderheid van de dossiers (88%) werd ingediend tegen de verzekeringsondernemingen.



Vier verzekeringstakken vertegenwoordigen
66% van de ontvangen klachten met
een sterke stijging in Gezondheids-
zorgenverzekeringen

De meeste klachten hebben betrekking op de **Auto-** en de **Brandverzekering**, die 38% vertegenwoordigen. De opzeg van een verzekeringspolis en de weigering van tussenkomst bij een schadegeval blijven de voornaamste struikelblokken voor de consument in deze verzekeringstakken.

De klachten in **Levensverzekeringen** vloeien voornamelijk voort uit wijzigingen in de fiscale en de pensioenwetgeving. Vaak begrijpt of kent de consument de draagwijdte van deze wetgeving en de mogelijke invloed op zijn Levensverzekering niet.

Ten slotte heeft de toename van de **Gezondheidszorgenverzekeringen** een invloed op het aantal klachten. Deze handelen voornamelijk over de weigering tot terugbetaling van de kosten door de verzekeraar. Verscheidene motieven worden hiervoor ingeroepen, namelijk een voorafbestaande aandoening, een contractueel voorziene uitsluiting, medische kosten die buiten de verzekerde periode van de waarborg pre- en posthospitalisatie vallen, ...

Uitsplitsing per verzekeringstak	2015	2016
Auto	1 120	1 143
Brand	967	1 005
Leven	867	904
Gezondheidszorgen	561	650
Divers (transport, krediet, niet duidelijk omschreven)	388	515
Rechtsbijstand	469	491
BA diversen	218	268
Annulatie	213	195
Alle Risico's (juwelen, GSM, PC, huisdieren ...)	152	166
Bijstand	116	146
Arbeidsongevallen	64	68
Individuele ongevallen	36	53
Totaal	5 171	5 604

Welke zijn de aanbevelingen van 2016?

► **Aanpassing formaliteiten voor de opzeg dringt zich op!**

In verschillende verzekeringstakken blijft de opzeg van een verzekeringscontract het onderwerp van betwistingen (10% van de ontvangen klachten bij de Ombudsman). Er zijn voornamelijk vragen over de te respecteren formaliteiten om een verzekeringscontract op te zeggen.

Vandaag de dag worden documenten steeds meer digitaal verzonden. Men kan zich de vraag stellen of de huidige wettelijke voorziene formaliteiten voor de opzeg van een verzekeringspolis niet te zwaar zijn. Is het opsturen van een aangetekende brief, het gebruik van een officieel adres, ... niet voorbijgestreefd? Is het trouwens logisch om te eisen dat een verzekeringscontract, dat online werd afgesloten, per aangetekende brief moet worden opgezegd?

Voor meer informatie, zie Cijfers en Analyse 2016, p. 35.

► **Invoering van een « level playing field » voor elke verkoper van verzekeringen!**

In 2016 noteerde de Ombudsman een sterke stijging van de klachten over de Annulatie en Alle Risico's GSM-verzekeringen ten aanzien van de verzekeringstussenpersonen. Het is pas op het moment van een schadegeval dat de consument ontdekt waarvoor hij in werkelijkheid is verzekerd. Dan pas beseft hij dat hij niet of onvoldoende ingelicht is geweest bij de verkoop van de verzekering over de voorwaarden van tussenkomst. Momenteel is de verkoper van deze verzekering niet onderworpen aan dezelfde verplichtingen als de professionele verzekeringstussenpersoon. De Ombudsman beveelt dan ook aan dat elke verkoper van een verzekering over een basiskennis verzekeringen beschikt en dat hij aan dezelfde verplichtingen voor de verkoop van deze producten voldoet.

Voor meer informatie, zie Cijfers en Analyse 2016, p. 37.

En ook tips voor de consument

► **Formaliteiten:**

Respecteer de formaliteiten als u een verzekeringscontract opzegt!

► **Alle Risico's GSM-verzekering:**

Opgepast! Een verzekeringsovereenkomst Alle Risico's GSM dekt niet alles!



Voor meer informatie over de inhoud van deze tips, andere tips en het jaarverslag zelf "Cijfers en Analyse 2016", raadpleeg onze website www.ombudsman.as/



J. Van Elderen
Ombudsman van de Verzekeringen
Tel.: 02 547 58 71